



ЗдравПлюс / ZdravPlus

ENSURING ACCESS TO QUALITY
HEALTH CARE IN CENTRAL ASIA

ОТЧЕТ ПО ОБУЧЕНИЮ:

**Семинар по межличностному общению
для медицинских работников.
Адаптированное руководство для
тренера по проведению обучения (от
двух до трех дней)**

Автор:

Линн Когсвелл

Ноябрь 2002 г.

Алматы, Казахстан



FUNDED BY:
THE U.S. AGENCY FOR
INTERNATIONAL DEVELOPMENT



IMPLEMENTED BY:
ABT ASSOCIATES INC.
CONTRACT NO. 115-C-00-00-00011-00

ОТЧЕТ ПО ОБУЧЕНИЮ:

**Семинар по межличностному общению
для медицинских работников.
Адаптированное руководство для
тренера по проведению обучения (от
двух до трех дней)**

Автор:

Линн Когсвелл

Ноябрь 2002 г.

Алматы, Казахстан

Содержание

От автора	1
I. Обзор семинара	2
A. ВВЕДЕНИЕ	2
B. КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДАННОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТРЕНЕРА	2
C. ПОДГОТОВКА СЕМИНАРА	4
D. ОБРАЗЕЦ СЕРТИФИКАТА СЕМИНАРА.....	5
II. Перечень занятий семинара.....	6
A. ЗАНЯТИЕ 1: ОБЗОР СЕМИНАРА	6
B. ЗАНЯТИЕ 2: ОБЗОР МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ (МЛО)	6
C. ЗАНЯТИЕ 3. НАВЫКИ МЛО	6
D. ЗАНЯТИЕ 4: ПРИМЕНЕНИЕ НАВЫКОВ МЛО.....	6
E. ЗАНЯТИЕ 5: ЗАКРЫТИЕ.....	6
III. Образцы программ.....	6
2-ДНЕВНЫЙ УЧЕБНЫЙ СЕМИНАР ПО МЛО.....	7
3-ДНЕВНЫЙ УЧЕБНЫЙ СЕМИНАР ПО МЛО.....	10

От автора

От лица проекта ЗдравПлюс хотелось бы поблагодарить всех участников семинара, проходившего в Алматы, за вклад в адаптацию разработанных мною материалов по межличностному общению:

1. Абдуллаева О., Институт здоровья, Фергана
2. Абельдинову А., Ассоциация семейных врачей, Жезказган
3. Асанходжаеву С., ЗдравПлюс, Бишкек
4. Джарджанову Р., НЦПФ ЗОЖ, Алматы
5. Ибрагимова М., ЗдравПлюс, Фергана
6. Ивадилинову Л., ОблЗОЖ, Караганда
7. Исину З., КазМНУ, Алматы
8. Кабилову Д., Центр ИВБДВ, Фергана
9. Мансурова А., Ассоциация сельских ПМСП, Фергана
10. Маманазарову Ф., ЗдравПлюс, Фергана
11. Масакбаеву З., Перинатальный центр, Усть-Каменогорск
12. Мирзашарипову М., Центр ИВБДВ, Фергана
13. Мулдаеву Г., Медицинская академия, Караганда
14. Мам М., ЗдравПлюс, Коканд
15. Набокову Э., ЗдравПлюс, Алматы
16. Раисову Б., Ассоциация семейных врачей, Усть-Каменогорск
17. Сулайманову А., ЗдравПлюс, Бишкек
18. Сулайманова А., Центр здоровья, Фергана
19. Турдалиеву Б., НЦПФ ЗОЖ, Алматы
20. Умирзакову М., Институт здоровья, Ташкент
21. Юзкаеву И., ЗдравПлюс, Алматы

Доктор Линн Когсвелл

I. Обзор семинара

A. Введение

Взаимодействие между поставщиком медицинских услуг (медицинским работником) и пациентом является решающим элементом любой эффективной системы оказания медицинской помощи. Через такое личностное взаимодействие медицинский работник может оценить и удовлетворить физические и эмоциональные потребности ребенка и взрослого пациента с точки зрения сохранения их здоровья. В то время как для оказания различных медицинских услуг могут потребоваться разнообразные медицинские экспертизы и ресурсы, использование навыков хорошего межличностного общения может способствовать повышению качества и действенности предоставления медицинской помощи.

Задача данного «Руководства для медицинских работников по навыкам межличностного общения» - подготовить медицинских работников к осуществлению такого важного вида деятельности как хорошее общение с пациентами. В данное пособие вошли четко выверенные, хорошо представленные и важные концепции, методики и упражнения, которые могут помочь обучению медицинских работников навыкам межличностного общения.

Межличностное общение является ключом к успешной реализации программ здравоохранения. Общение один на один создает отношение доверия и уверенности между пациентом и медицинским работником, что является очень важным для поощрения пациента положительно воспринять новую медицинскую практику и поддерживать здоровый образ жизни. Реализация навыков межличностных отношений, которые позволяют пациентам, будучи информированными, перейти к практике, основанной на принятии решений в отношении своего здоровья, очень важна для достижения высокого качества услуг и успешного оказания медицинской помощи.

B. Как использовать данное руководство для тренера

Данное руководство для тренера задумано с целью знакомства медицинских работников с принципами межличностного общения (МЛО) и для практики отработки навыков такого общения. Основная теоретическая информация по общению объединена с практическими шагами и упражнениями. Также представлена подробная программа проведения двух- и трехдневного семинаров.

В «Руководстве» представлены пять занятий. Каждое занятие содержит:

1. **Титульный лист** – Эти вводные страницы содержат подробную информацию о темах занятия, задачах, продолжительности, раздаточных материалах, ключевых моментах, включая подготовку занятия и необходимые материалы.

2. **Заметки для тренера** – Эти заметки предлагают поэтапную схему проведения занятия с указанием времени, необходимого для полного освещения тем, а также дополнительные вопросы, которые возникают на каждом этапе, и моменты для подведения итогов и расстановки акцентов. Заметки четко определяют, какие наглядные пособия, упражнения и раздаточные материалы необходимы для каждой темы занятия.
3. **Наглядные пособия** – Они дают информацию, которая должна быть скопирована на диапозитивы или записана на плакатах для использования во время занятий. На титульных листах занятий перечислены необходимые наглядные пособия для занятий после указания необходимого учебного материала.
4. **Упражнения** – Упражнения содержат те виды деятельности, которые проводятся по темам занятий. Упражнения располагаются отдельно, имеют свою задачу, продолжительность и четко обозначенные этапы выполнения. Упражнения представлены отдельно и на них дается ссылка в «Заметках для преподавателя» для большей свободы в процессе подготовки/адаптации вашего семинара. На титульных листах занятий дается полный список учебных упражнений, необходимых для проведения каждого занятия, после указания учебного материала.
5. **Пакет для участников/Раздаточный материал** – В нем представлена подробная информация по темам занятий. Раздаточный материал включен в «Пакет для участника» как для вашего пользования, так и для раздачи участникам семинара. На титульных листах занятий дается полный перечень раздаточных материалов сразу же после указания продолжительности занятия.

Так как навыки МЛО развиваются через практику, большая часть семинара отводится для совместных практических упражнений. Более того, на занятии 4, «Использование навыков МЛО», эти навыки совершенствуются и оцениваются через практику и наблюдение, проводимые участниками, получающими устную и письменную обратную связь после выполнения упражнений. Оценка сопровождается установлением постоянного механизма обратной связи, получившего отражение в проведении предварительного и заключительного тестов, нескольких самооценок и оценкой проведенного семинара. Необходимо заранее предусмотреть проведение практики в клинике во время семинара или же сразу же после его окончания, чтобы дать участникам обучения возможность применить свои новые МЛО незамедлительно.

С. Подготовка семинара

Для эффективной организации и проведения семинара необходимо предпринять следующее:

ДО СЕМИНАРА:

1. Решить, сколько дней будет проходить семинар – два или три.
2. Определить число участников.
3. Урегулировать и подготовить бюджетные вопросы:
 - транспорт
 - суточные
 - аренда учебной комнаты/оборудования
 - освежающие напитки и закуски
 - фотокопирование
 - канцелярские принадлежности
 - сертификаты
4. Подготовить копии двух- или трехдневной программы семинара.
5. Купить/арендовать/организовать учебные принадлежности (в достаточном количестве для приглашенных участников):
 - ручки
 - этикетка с именем
 - блокноты
 - плакатная бумага
 - маркеры
 - диапозитивы
 - оборудование (проектор и т.д.)
6. Подготовить список участников с адресами.
7. Подготовить и разослать приглашения, которые должны содержать следующую информацию:
 - дата проведения семинара
 - цели семинара
 - программа (если готова)
 - имена тренеров
 - любая необходимая финансовая информация, например, компенсация транспортных расходов и т.д.
8. Сделать фотокопию одного комплекта пакета участника для каждого.
9. Организовать подготовку и печать сертификатов.
10. Организовать и посетить, если возможно:
 - место проведения обучения
 - место проведения практических занятий
11. Встретиться с тренерами:
 - обговорить, кто за что отвечает
 - распределить занятия
 - просмотреть записи, упражнения, программу и задачи
 - сделать копии необходимых занятий
 - убедиться, что задания тренерам понятны.

ПЕРВЫЙ ДЕНЬ ОБУЧЕНИЯ:

1. Приехать раньше и убедиться, что учебная комната готова.
2. Подготовить комнату.
3. Подготовить пакеты участников.
4. Убедиться, что свет и оборудование работают.

D. Образец сертификата семинара

E.

Сертификат

(Внести имя)

успешно прошел(ла) курс обучения на семинаре:

НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

“Название проекта”

(внести логотип проекта)

(дата проведения семинара)

Подпись

Подпись

II. Перечень занятий семинара

A. Занятие 1: ОБЗОР СЕМИНАРА

- Заметки для тренера
- Учебные пособия
- Упражнения

B. Занятие 2: ОБЗОР МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ (МЛО)

- Заметки для тренера
- Учебные пособия
- Упражнения

C. Занятие 3. НАВЫКИ МЛО

- Заметки для тренера
- Учебные пособия
- Упражнения

D. Занятие 4: ПРИМЕНЕНИЕ НАВЫКОВ МЛО

- Заметки для тренера
- Учебные пособия
- Упражнения

E. Занятие 5: ЗАКРЫТИЕ

- Заметки для тренера
- Учебные пособия
- Упражнения

III. Образцы программ

Ниже даются образцы программ двух- и трехдневного семинара по МЛО. В зависимости от продолжительности семинара необходимо сделать копии программы для участников семинара.

2-ДНЕВНЫЙ УЧЕБНЫЙ СЕМИНАР ПО МЛО

Дата

ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭТОГО СЕМИНАРА ПО МЛО:

1. МЫ ПРЕДОСТАВИМ вам подробную информацию по межличностному общению и навыкам МЛО.
2. ВЫ ПРОДЕМОНСТРИРУЕТЕ возможность использовать эту информацию и навыки МЛО при работе один на один и с группой.

ДЕНЬ 1 2Х ДНЕВНОГО СЕМИНАРА:		
ДЕНЬ И ВРЕМЯ	ЗАНЯТИЕ	ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ
8:30-9:00	РЕГИСТРАЦИЯ И ЛОГИСТИКА	
9:00-10:20 (1 час 20 мин.)	Занятие 1: ОБЗОР СЕМИНАРА А. Приветствия и представление участников (30) В. Предварительный тест (20) С. Обзор программы семинара и его задач (10) D. Обзор проекта (10) E. Информированное «здоровое» население (10)	1. Узнать друг друга 2. Оценить имеющиеся навыки МЛО 3. Предоставить подробный обзор семинара и проекта 4. Подчеркнуть важность информированного здорового населения
10:20-10:40	ПЕРЕРЫВ	
10:40-11:50 (1 час 10 мин.)	Занятие 2: ОБЗОР МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ (МЛО) А. Введение в МЛО (20) В. Основные концепции и методы (20) С. Процесс общения (20) D. Самооценка навыков (30)	1. Дать определение МЛО 2. Определить основные концепции и принципы 3. Изучить процесс общения 4. Оценить собственные навыки МЛО
11:50-12:30 (40 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛО А. Ценности и восприятие (40)	1. Определить собственные восприятия и ценности, их значение и влияние на общение 2. Определить индивидуальные ценности и важность их уважения при общении
12:30-13:15	ОБЕД	

ДЕНЬ 1 2X ДНЕВНОГО СЕМИНАРА:		
ДЕНЬ И ВРЕМЯ	ЗАНЯТИЕ	ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ
13:15-15:00 (1 час 45 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛО (продолжение) В. Вербальное и невербальное общение (1) Качества хорошего собеседника (5) (2) Хорошее общение (10) (3) Подходящий язык (20) (4) Простой язык (20) (5) Язык тела (20) (6) Обратная связь (30)	3. Рассмотреть ответственность человека, участвующего в процессе общения 4. Перечислить качества хорошо общающегося человека 5. Детализировать элементы хорошего общения 6. Определить формы вербального и невербального общения и продемонстрировать использование этих форм 7. Изучить важность обратной связи
15:00-15:15	ПЕРЕРЫВ	
15:15-16:45 (1 час 15 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛО (продолжение) С. Ведение беседы и умение слушать (1) Умение слушать (30) (2) Отражение и пересказ (25) (3) Хорошие вопросы (20)	8. Определить собственный уровень умения слушать и продемонстрировать активное слушание 9. Рассмотреть и продемонстрировать, как отражать, пересказывать и обобщать проблемы отдельного человека 10. Определить и продемонстрировать правильное применение открытых, закрытых и проверочных вопросов.
16:45-17:00	Обзор пройденного за день и обзор следующего дня	

ДЕНЬ 2 2X ДНЕВНОГО СЕМИНАРА:		
ДЕНЬ И ВРЕМЯ	ЗАНЯТИЕ	ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ
8:30-9:00	АКТИВИЗАТОРЫ	

9:00-10:20 (1 час 20 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛЮ (продол.) С. Ведение беседы и умение слушать (4) Похвала и поощрение (20) D. Использование ключевых сообщений и вспомогательных материалов (60)	11. Продемонстрировать правильное применение похвалы и поощрения 12. Объяснить важность подробных ключевых сообщений 13. Продемонстрировать использование ключевых сообщений в МЛЮ 14. Продемонстрировать навыки подтверждения понимания пациентами ключевых сообщений 15. Продемонстрировать использование вспомогательных материалов в МЛЮ
10:20-10:40	ПЕРЕРЫВ	
10:40-12:30 (1 час 50 мин.)	Занятие 4: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ МЛЮ А. Разработка ситуационных задач (70) В. Работа один на один/индивидуально (40)	1. Практика навыков МЛЮ в работе один на один
12:30-13:15	ОБЕД	
13:15-15:00 (1 час 45 мин.)	Занятие 4: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ МЛЮ (продолжение) В. Работа один на один (продолжение) (30) С. Работа с группой (60) D. Обратная связь и обсуждение проблем (15)	2. Практика навыков МЛЮ в работе с группой 3. Продемонстрировать способность использования навыков МЛЮ 4. Дать обратную связь демонстрации навыков МЛЮ 5. Предоставить возможность обсуждения проблем применения навыков МЛЮ и возможные решения этих проблем
15:00:15:30	ВИКТОРИНА	
15:30-16:30 (1 час)	Занятие 5: ОКОНЧАНИЕ СЕМИНАРА А. Заключительный тест (20) В. Оценка семинара (20) С. Выражение благодарности/Вручение сертификатов (20)	1. Оценить повысившийся уровень знаний МЛЮ 2. Оценить содержание семинара, работу тренеров и процесс обучения 3. Поблагодарить участников и вручить сертификаты о прохождении обучения

3-ДНЕВНЫЙ УЧЕБНЫЙ СЕМИНАР ПО МЛО

Дата

ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭТОГО СЕМИНАРА ПО МЛО:

1. МЫ ПРЕДОСТАВИМ вам подробную информацию по межличностному общению и навыкам МЛО.
2. ВЫ ПРОДЕМОНСТРИРУЕТЕ возможность использовать эту информацию и навыки МЛО при работе один на один и с группой.

ДЕНЬ 1 3Х ДНЕВНОГО СЕМИНАРА:		
ДЕНЬ И ВРЕМЯ	ЗАНЯТИЕ	ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ
8:30-9:00	РЕГИСТРАЦИЯ И ЛОГИСТИКА	
9:00-10:20 (1 час 20 мин.)	Занятие 1: ОБЗОР ЗАНЯТИЯ А. Приветствия и представления (30) В. Предварительный тест (20) С. Обзор семинара – Программа и цели (10) D. Обзор проекта (10) Е. Информированное «здоровое» население (10)	<ol style="list-style-type: none">1. Узнать друг друга2. Оценить имеющиеся навыков МЛО3. Предоставить подробный обзор семинара и проекта4. Подчеркнуть важность информированного здорового населения
10:20-11:40	ПЕРЕРЫВ	
11:40-12:30 (1 час 50 мин.)	Занятие 2: ОБЗОР МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ (МЛО) А. Введение в МЛО (30) В. Основные принципы и методы (40) С. Процесс общения (30) D. Самооценка навыков (10)	<ol style="list-style-type: none">1. Дать определение МЛО2. Определить основные концепции и принципы3. Изучить процесс общения4. Оценить собственные навыки МЛО
12:30-13:150	ОБЕД	

13:15-15:00 (1 час 45 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛО А. Ценности и восприятие (40) В. Вербальное и невербальное общение (1) Качества хорошего собеседника (30) (2) Хорошее общение (25)	1. Определить собственные ценности и восприятия, их значение и влияние на общение 2. Перечислить качества хорошо общающегося человека 3. Подробно рассмотреть элементы хорошего общения 4. Изучить важность ответственности человека, участвующего в процессе общения
15:00-15:20	ПЕРЕРЫВ	
15:20-16:45 (1 час 25 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛО (продол.) В. Вербальное и невербальное общение (продолжение) (3) Подходящий язык (30) (4) Простой язык (30) (5) Язык тела (25)	5. Определить формы вербального и невербального общения 6. Продемонстрировать применение этих форм
16:45-17:00	Обзор пройденного за день и обзор следующего дня	

ДЕНЬ 2 3Х ДНЕВНОГО СЕМИНАРА		
ДЕНЬ И ВРЕМЯ	ЗАНЯТИЕ	ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ
8:30-9:00	АКТИВИЗАТОР	
9:00-10:20 (1 час 20 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛО (продол.) В. Вербальное и невербальное общение (продолжение) (6) Обратная связь (35) С. Ведение беседы и умение слушать (1) Умение слушать (45)	7. Рассмотреть важность обратной связи 8. Определить собственный уровень умения слушать и продемонстрировать активное слушание
10:20-10:40	ПЕРЕРЫВ	

10:40-12:30 (1 час 50 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛЮ (продол.) С. Ведение беседы и умение слушать (продолжение) (2) Отражение и пересказ (45) (3) Хорошие вопросы (30) (4) Похвала и поощрение (35)	9. Изучить и продемонстрировать, как отражать, пересказывать и обобщать проблемы отдельного человека 10. Определить и продемонстрировать правильное применение открытых, закрытых и проверочных вопросов 11. Продемонстрировать правильное применение похвалы и поощрения
12:30-13:15	ОБЕД	
13:15-15:00 (1 час 45 мин.)	Занятие 3: НАВЫКИ МЛЮ (продол.) D Использование ресурсов и вспомогательных материалов	12. Объяснить важность подробных ключевых сообщений 13. Продемонстрировать использования ключевых сообщений в МЛЮ 14. Продемонстрировать навыки подтверждения понимания пациентами ключевых сообщений 15. Продемонстрировать использование вспомогательных материалов в МЛЮ
15:00-15:20	ПЕРЕРЫВ	
15:20-16:45 (1 час 35 мин.)	Занятие 4: НАВЫКИ МЛЮ (продолжение) А. Разработка ситуационных задач	
16:45-17:00	Обзор пройденного за день и обзор следующего дня	

ДЕНЬ 3 3х-ДНЕВНОГО СЕМИНАРА:		
ДЕНЬ И ВРЕМЯ	ЗАНЯТИЕ	ЗАДАЧИ ЗАНЯТИЯ
8:30-9:00	АКТИВИЗАТОР	
9:00-10:20 (1 час 20 мин.)	Занятие 4: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ МЛЮ В. Работа дин на один/индивидуально	1. Практика навыков МЛЮ в работе один на один
10:20-10:40	ПЕРЕРЫВ	

10:40-12:30 (1 час 50 мин.)	Занятие 4: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ МЛО (продол.) С. Работа с группой	2. Практика навыков МЛО в работе с группой 3. Продемонстрировать способности использовать навыки МЛО
12:30-13:15	ОБЕД	
13:15-14:00 (45 минут)	Занятие 4: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ МЛО (продол.) D. Обратная связь и обсуждение проблем	4. Дать обратную связь демонстрации навыков МЛО 5. Дать возможность обсудить проблемы применения навыков МЛО и некоторые возможные решения
14.00-14:30	ВИКТОРИНА	
14:30-15:30 (1 час)	Занятие 5: ОКОНЧАНИЕ СЕМИНАРА А. Заключительный тест (20) В. Оценка семинара (20) С. Выражение благодарности/Вручение сертификатов (20)	1. Оценить повысившийся уровень знаний МЛО 2. Оценить содержание семинара, работу тренеров и процесс обучения 3. Поблагодарить участников и вручить сертификаты о прохождении обучения